# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES NU COLOMBIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

## Tabla de contenido


| | Página |
|---|---|
| Introducción | 1 |
| Responsable de tus Datos Personales | 2 |
| Calidad de Nu como Responsable | 2 |
| ¿Qué es esta Política? | 3 |
| Alcance de la Política | 3 |
| Normas Aplicables | 4 |
| Principios Aplicables | 5 |
| Datos Personales que Tratamos | 7 |
| Finalidades del Tratamiento | 8 |
| Autorización para el Tratamiento | 13 |
| Transmisión y Transferencia de Datos | 16 |
| Seguridad y Confidencialidad | 17 |
| Tus Derechos como Titular | 18 |
| Ejercicio de Derechos de Habeas Data | 19 |
| Deberes y Obligaciones de Nu | 21 |
| Uso de Cookies | 22 |
| Actualizaciones de la Política | 23 |
| Vigencia de la Política | 23 |
| Anexo 1: Definiciones y Conceptos Clave | 24 |


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

## ¿Qué información encontrarás en este documento?

- ➔ Nu te informará sobre todos los aspectos relacionados con el tratamiento de tus datos personales.
- ➔ Te explicaremos qué datos personales recolectamos y tratamos.
- ➔ Te informaremos las finalidades para las cuales usamos los datos personales que nos confías.
- ➔ Te indicaremos la forma como son tratados tus datos personales.
- ➔ Tendrás la información requerida para conocer y ejercer tus derechos relacionados con el tratamiento de tus datos personales.
- ➔ Te explicaremos la forma como puedes contactarnos respecto de cualquier duda, inquietud, consulta, petición, queja o reclamo relacionado con el tratamiento de tus datos personales.

## 1. ¿Quién es el responsable por el tratamiento de tus datos personales?

**Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.,** sociedad comercial identificada con **NIT. 901.658.107-2** (en adelante, la "**Compañía**" o "**Nu**") es una entidad vigilada y supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia ("**SFC**"), que ofrece productos financieros autorizados en su objeto social. Para ofrecer estos servicios financieros innovadores, la Compañía usa información, datos personales y tecnología. A continuación, Nuestra información para tu conocimiento:

| | |
|---|---|
| **Razón Social:** | **Nu COLOMBIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.** |
| **NIT:** | 901.658.107-2 |
| **Dirección:** | Carrera 11 No. 79 – 66 Ed. Spaces 80 Once Piso 2, Bogotá D.C. |
| **Correo Electrónico:** | **ayuda@nu.com.co** |
| **Sitio Web:** | www.**nu.com.co** |
| **Teléfono:** | +57 (601) 3571102 |

Como responsable, **Nu** es quien determina los principales aspectos del tratamiento de tus datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y su reglamentación ("**RGPD**").

## 2. ¿Nu actúa en otras calidades en cualquier aspecto relacionado con el tratamiento de mis datos personales?

Recuerda que en Colombia hay una norma especial que regula el tratamiento de datos personales de contenido financiero, crediticio, comercial, de servicios y aquella que proviene de otros países.

En ese caso, **Nu** actúa como fuente de la información, es decir quien suministra datos a los operadores de

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

bases de datos (centrales de riesgos) sobre tu comportamiento crediticio. Y así mismo, actuamos como usuario cuando consultamos los datos que reposan ante los operadores de bases de datos. En ambos casos, solicitaremos tu autorización previa, expresa e informada para estas actividades y su tratamiento será acorde con las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 y su reglamentación ("**REPD**").

## 3. ¿En qué consiste esta Política?

La protección de tus datos personales y asegurar el cumplimiento con las normas que regulan el tratamiento de estos, es un compromiso esencial de **Nu**. Este compromiso es esencial para mantener la confianza en nuestras relaciones con nuestros clientes, los Nubankers y todas las personas con las cuales interactuamos.

Esta aproximación tiene como finalidad cumplir con las expectativas de las personas respecto del uso ético y legal de su información personal, y respetar sus derechos asociados a la misma.

Por lo anterior, **Nu** pone de presente esta política de tratamiento de datos personales (la "**Política**") para informarte sobre:

- ➔ Los principios que aplican al tratamiento de los datos personales.
- ➔ Los datos personales que vamos a tratar.
- ➔ Las finalidades para los cuales tratamos tus datos personales.
- ➔ La forma como son tratados tus datos personales.
- ➔ Cuáles son tus derechos, cómo y ante quién puedes ejercerlos.

La Política se elabora en cumplimiento de nuestro Programa Global de Privacidad y Protección de Datos Personales ("**PGPPD**"), en línea con nuestros procedimientos y procesos internos y los roles y responsabilidades asignados para cumplir con el principio de responsabilidad demostrada, en cada uno de los aspectos del tratamiento de tus datos personales.

**Nu** ha dispuesto la presente Política con el propósito de regular de manera clara y dar a conocer los aspectos relevantes con relación a los datos personales de la comunidad, incluyendo, pero sin limitarse a los clientes, Nubankers y personas quienes hayan otorgado autorización para el manejo de sus datos a **Nu.**

## 4. ¿Cuál es el alcance de esta Política?

Esta Política aplica a **Nu** como responsable, fuente y usuario que trata los datos personales de los clientes, los Nubankers y todas las personas con las cuales interactuamos, para lo cual es importante que tengas en cuenta los siguientes aspectos y definiciones:

| | |
|---|---|
| **Dato Personal:** | Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales, determinadas o determinables. Existen datos |

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

| | |
|---|---|
| | personales públicos, semi-privados, privados y sensibles. |
| **Tratamiento de Datos Personales:** | Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. |
| **Responsable:** | Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. |
| **Usuario:** | Es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. |
| **Fuente:** | Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final |

Puedes consultar los otros términos y definiciones de esta Política en el **Anexo 1**.

Los lineamientos de esta Política son de obligatorio cumplimiento para todos los Nubankers y para cualquier tercero que trate tus datos personales en asocio con Nu.

## 5. ¿Cuáles son las normas aplicables al tratamiento de tus datos personales?

En Colombia existe un Régimen General de Protección de Datos Personales – **RGPD** - el cual está conformado por las siguientes normas:

- ➔ Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- ➔ Ley 1581 de 2012.
- ➔ Decreto 1074 de 2015.
- ➔ Ley 2300 de 2023.
- ➔ Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por otra parte, existe un Régimen Especial de Protección de Datos Personales – **RGPD** - el cual regula el tratamiento de datos personales de contenido financiero, crediticio, comercial, de servicios y aquella que proviene de otros países, está conformado por las siguientes normas:

- ➔ Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

- ➔ Ley 1266 de 2008.
- ➔ Decreto 1074 de 2015.
- ➔ Ley 2300 de 2023.
- ➔ Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En calidad de entidad vigilada por la SFC, Nu da cumplimiento a las disposiciones sobre tratamiento de datos personales emitidas por dicha autoridad, en especial las contenidas en la Circular Básica Jurídica.

Ante cualquier duda nos puedes contactar para conocer sobre el marco legal que reglamenta el tratamiento de tus datos personales. **Nu** siempre dará el trámite correspondiente conforme a cada régimen aplicable y te guiará en el proceso.

## 6. ¿Cuáles son los principios aplicables al tratamiento de tus datos personales?

### 6.1 Principios Corporativos de Nu

Conforme al PGPPD, **Nu** ha establecido los siguientes principios corporativos respecto del tratamiento de tus datos personales:

- ➔ **Privacidad por diseño y por defecto:** Nuestros productos, herramientas y servicios son diseñados bajo este parámetro para actuar proactivamente en la minimización de la información personal que es tratada, en salvaguardar la confidencialidad y reserva de los mismos, durante todo el ciclo de vida de los datos personales en **Nu**. ¡Siempre contarás con las herramientas para tener el control de tus datos personales!

- ➔ **Legalidad, imparcialidad y transparencia:** Siempre informamos a las personas cuyos datos personales tratamos, sobre qué datos tratamos, la forma como los tratamos, para qué finalidades y aseguramos que tengan el control sobre los mismos. Esta información siempre está disponible y disponemos de los sistemas para habilitar el ejercicio del derecho de Habeas Data.

- ➔ **Finalidad, limitación y minimización de datos:** Solo tratamos datos personales con base legal y finalidad específica, clara y legal, y no usaremos tus datos personales que no sean requeridos por el tiempo más allá de lo estrictamente necesario.

- ➔ **Actualidad, calidad y veracidad del dato personal, y seguridad:** Contamos con procesos y herramientas a tu disposición, y procedimientos internos para garantizar la actualidad, calidad y veracidad de los datos personales, y su seguridad a través de todo el ciclo de vida del dato personal.

- ➔ **Responsabilidad demostrada:** Reconocemos que es Nuestra responsabilidad implementar y contar con los procedimientos, herramientas y políticas para el adecuado tratamiento de tus datos personales.

### 6.2 Principios establecidos en el RGDP y REPD

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Durante el tiempo que tratemos tus datos personales, garantizamos la aplicación de los principios generales establecidos en el RGPD y el REPD, los cuales son consistentes y coincidentes con Nuestros principios corporativos.

a) **Principio de Legalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, por lo cual se dará fiel cumplimiento a lo establecido en el RGPD**,** REPD y en las demás disposiciones aplicables.

b) **Principio de Finalidad:** El tratamiento de tus datos personales siempre obedecerá a una finalidad legítima conforme a la Constitución y la ley, la cual será previamente informada como titular de los datos personales.

c) **Principio de Libertad:** Solo trataremos tus datos personales cuando contemos con el consentimiento previo, expreso e informado del titular o exista una excepción de conformidad con el RGPD, REPD y otras normas aplicables. Como titular siempre podrás negarte al tratamiento de tus datos sensibles.

d) **Principio de Veracidad o Calidad:** Los datos personales que trataremos deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Recuerda que siempre puedes ejercer tu derecho de rectificación de tu información personal.

e) **Principio de Transparencia:** Garantizamos que en cualquier momento y sin restricciones el titular de los datos personales o su representante legal podrá acceder a la información sobre sus datos personales y la forma como son tratados.

f) **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento de sus datos personales se realizará solamente por las personas a quien usted haya autorizado y/o a quienes deba compartirse la información de conformidad con el RGPD, REPD y las demás normas aplicables**.**

g) **Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por Nuestra parte, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) **Principio de Confidencialidad:** Nos comprometemos a que las personas que intervengan en el tratamiento de tus datos personales que no sean públicos, se encontrarán obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

i) **Principio de Responsabilidad Demostrada:** Aquel que se basa en el enfoque del reconocimiento y del compromiso de las organizaciones a los efectos de incrementar los estándares de protección para procurar y garantizar a las personas un tratamiento adecuado de tus datos personales. Este principio

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

comporta para nosotros una obligación de rendir cuentas sobre tus actividades en materia de protección de datos personales, aceptar responsabilidad sobre ellas y divulgar los resultados de manera transparente.

## 7. ¿Qué datos personales tratamos?

El tratamiento de datos personales involucra la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de tus datos personales. Para prestarte nuestros servicios a través de la App Nu ("**App Nu**") como cliente, vincularte como Nubanker o desarrollar nuestra actividad comercial en tú calidad de proveedor o aliado, trataremos los siguientes datos personales y aquellos que especifiquemos en cada servicio, proceso y formulario puesto a tu disposición:

a) Datos personales de identificación y contacto personal: tales como nombre, tipo y número de documento de identidad, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, género, estado civil, correo electrónico, teléfono de contacto, dirección de domicilio, edad, ubicación geográfica y datos de ubicación personal, dispositivos asociados al acceso y uso de la App Nu, en el marco de nuestros procesos de seguridad y validación de identidad. Esto incluye también la información asociada a tus perfiles en redes sociales, como nombres de usuario o identificadores que nos proporciones.

b) Datos personales laborales y académicos: tales como ocupación, profesión, cargo, historia laboral, afiliación al sistema de seguridad social, nivel educativo o historial académico, antecedentes judiciales o disciplinarios, datos socioeconómicos y tu actividad económica.

c) Datos personales financieros y crediticios: tales como información bancaria (número de cuenta, entidad financiera), ingresos y egresos, historial crediticio, comportamiento de pago, endeudamiento, información tributaria, transacciones económicas, antecedentes legales y financieros, y otra información que podamos recolectar a través de operadores de bases de datos o terceros.

d) Datos personales sensibles: tales como datos biométricos para realizar las respectivas validaciones de identidad y de seguridad. No estás obligado a entregarnos tus datos personales sensibles como los datos biométricos y su entrega es voluntaria.

e) Datos personales de menores de edad: Información de menores de edad, como datos de identificación y contacto.

f) Datos de geolocalización: información de ubicación en tiempo real, recolectada a través de la App Nu.

Es importante destacar que el tratamiento de datos sensibles y de menores de edad requiere una autorización expresa y adicional, y debe cumplir con los principios y requisitos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

## 8. ¿Para qué finalidades utilizamos tus datos personales?

En el marco de nuestros principios de tratamiento de datos personales, a continuación, explicamos las **finalidades** para las cuales tratamos datos personales de cada grupo de interés con el cual tenemos relación en el tratamiento de datos personales, estos son clientes, prospectos de clientes, candidatos a empleo, Nubankers y proveedores:

### 8.1. Clientes

**a.** Establecer una relación contractual contigo, gestionarla y, en su momento, darla por terminada conforme al reglamento aplicable a cada producto y/o servicio. Esto incluye la verificación y validación de tu identidad, así como el uso de herramientas de seguridad y prevención del fraude asociadas al acceso y utilización de los productos y servicios ofrecidos a través de la App Nu. Para la operación de estos servicios, trataremos tus datos personales para: (i) Mejorar tu experiencia de uso; (ii) Administrar nuestras herramientas de seguridad y prevención del fraude, incluyendo la gestión de usuarios y contraseñas; (iii) Compartir información con terceros necesarios para el adecuado procesamiento de transacciones; y (iv) Habilitar funcionalidades de nuestros servicios.

**b.** Gestionar y administrar las comunicaciones publicitarias contigo, incluyendo el contacto para la realización de campañas de mercadeo, encuestas de satisfacción, programas de fidelización, incentivos, beneficios, adquisición de productos o servicios. Esta finalidad podrá ejecutarse directamente por Nu o en conjunto con terceros aliados, a través de los canales de contacto que nos hayas proporcionado, como correo electrónico, la App Nu, SMS, redes sociales o WhatsApp. Asimismo, nos permites utilizar y compartir metadatos de tu dispositivo móvil con fines publicitarios, para que tanto Nu como terceros aliados puedan ofrecerte productos o servicios que podrían interesarte.

**c.** Analizar tu perfil para determinar el grado de riesgo en el ofrecimiento de nuestros productos financieros u otros servicios, así como para evaluar la continuidad de los servicios contratados. Esta finalidad incluye actividades de prevención del fraude y de suplantaciones, tales como: (i) Consultar y reportar en listas restrictivas, listas vinculantes para Colombia, listas de personas expuestas políticamente (PEP) y operadores de información, en cumplimiento de las obligaciones de prevención y mitigación de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, soborno transnacional, riesgos financieros, de suplantación y/o fraude; (ii) Consultar tu historial financiero, comercial, crediticio, así como tu situación laboral e ingresos salariales a través de operadores de información, PILA, administradoras de fondos y cesantías, para verificar y actualizar tus datos; (iii) Consultar información en proveedores de bases de datos, como empresas de telecomunicaciones o proveedores de servicios de información, para revisar tu capacidad de crédito, mantener tus datos actualizados y fortalecer la seguridad de tus productos; (iv) Verificar información de tu dispositivo móvil conforme a lo indicado en el literal (i); y (v) Consultar bases de datos públicas respecto de multas, sanciones o investigaciones adelantadas por autoridades administrativas o judiciales.

**d.** Consultar y reportar ante los operadores de información personal financiera, crediticia, comercial y de

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

servicios, y provenientes de terceros países, información sobre el estado y cumplimiento de tus obligaciones, tus datos de contacto y otros datos para fines validación de identidad, de gestión de riesgo financiero y crediticio, y conocer tu capacidad de pago. Para lo anterior, nos autorizas expresamente para enviarte la comunicación previa al reporte negativo ante los operadores de bases de datos personales establecida en el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 a través de medios electrónicos o físicos, a la última dirección de contacto conforme a la información que nos hayas suministrado.

**e.** Para la prestación de los servicios ofrecidos por **Nu** y el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales y legales, incluido la elaboración de reportes, informes, presentación de declaraciones y cualquier otra información requerida por autoridad administrativa o juez. Una vez haya terminado tu relación contractual con **Nu**, podremos mantener algunos registros que por mandato legal debamos archivar, para lo cual solo guardaremos la información estrictamente necesaria.

**f.** Enviarte comunicaciones e información de servicio, notificaciones, alertas y cualquier comunicación requerida por mandato legal sobre tus productos con **Nu**, asuntos asociados a la operación comercial o contable, educación financiera, gestionar y comunicar extractos, estados de cuenta y mantener actualizada la información sobre los pagos que realizas y el comportamiento de tus productos, a través de la App Nu, correo electrónico, whatsapp, SMS y/o llamada telefónica a los datos de contacto que nos suministres.

**g.** Gestionar, administrar y mantener actualizadas nuestras bases de datos, lo cual incluye gestiones de actualización de datos a través de la App Nu, correo electrónico, whatsapp, SMS y/o llamada telefónica a los datos de contacto que nos suministres.

**h.** Procesamiento y registro de transacciones que se realizan derivados de productos de **Nu,** a través de cualquier canal, puntos de venta, corresponsales, terminales y transacciones por medios electrónicos. Esto incluye compartir la información necesaria con los participantes de los sistemas de pagos, las entidades administradoras de sistemas de pagos privadas y/o públicas, sus directorios federados y centralizados, y todos aquellos proveedores de servicios de pago y facilitadores que participen en la correcta operación y gestión de los mismos.

**i.** Incorporar, actualizar, consultar, modificar, habilitar, compartir, trasladar, bloquear, reactivar o portar mi nombre, documento de identificación, número de celular, correo electrónico, llave(s) o código alfanumérico, código de comercio, número de productos financieros y cualquier otro dato asociado a mis medios de pago, con el fin de registrar, gestionar y actualizar la información en los directorios federados y centralizados de los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediato (SPBVI), entre ellos, el del Banco de la República, con el propósito de adelantar todos y cada uno de los procesos relacionados con el funcionamiento y operaciones del SPBVI.

**j.** Verificar la información de tu dispositivo móvil como estado de conexión, identificación del dispositivo, dirección IP o metadata del mismo, para efectos de validación de identidad, prevención del fraude, validación y verificación de transacciones, gestión de servicios en diferentes ubicaciones, validación de

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

canales de oferta del servicio, detectar e identificar operaciones sospechosas, personalizar tu experiencia y ofrecerte productos y/o servicios. **Nu** no tendrá acceso o consultará el contenido alojado en las aplicaciones del dispositivo a través del cual accedes a los servicios de **Nu**. Solo trataremos el contenido que tú decidas compartir a través de las herramientas dispuestas en la App Nu y las autorizaciones que otorgues a través de los controles de tu dispositivo.

**k.** Contactarte a través de redes sociales para ofrecerle productos o servicios que representen beneficios para ti o que puedan interesarte.

**l.** A través de la App Nu y tu dispositivo móvil podrás habilitar o deshabilitar el acceso a información para funcionalidades y gestión de los servicios como: (i) ubicación del dispositivo para acceder a corresponsales y servicios que la requieran, prevención del fraude y seguridad en las transacciones. (ii) acceso a tu lista de contactos con el fin de habilitar funcionalidades en los canales digitales que permitan identificar cuáles contactos son clientes de Nu o de otras entidades participantes en los SPBV, facilitar la comunicación con ellos y permitir la realización de transacciones; así como compartir con dichos contactos los datos de identificación de tus productos o servicios financieros, cuando sea necesario, para realizar transacciones, pagos y transferencias a través de SPBVI y servicios complementarios. (iii) acceso a imágenes que guardas o que tomes con tu cámara para efectos de realizar transacciones o inscribir productos en billeteras digitales. (iv) acceso a la cámara de tu dispositivo para validación de identidad a través de la biometría. Recuerda que respecto del tratamiento de datos personales sensibles como tus imágenes no estás obligado a autorizarla, pero puede dificultar la prestación de Nuestros servicios o validación de identidad para procesar transacciones.

**m.** Realizar la gestión de cobro y recuperación judicial o extrajudicial del monto de tus obligaciones en mora y créditos vencidos. Así mismo, enviar comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función, a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, notificaciones push a través de la App Nu, SMS, redes sociales y WhatsApp a los datos de contacto que nos suministres.

**n.** Realizar investigaciones y análisis relativos a los productos y servicios que ofrecemos, con fines comerciales, estadísticos, de riesgos, mercado y de la operación del sistema financiero.

**o.** Anonimizar tus datos personales, de manera que no sea posible identificarte a través de ellos.

**p.** Comunicar y permitir el acceso a los datos personales suministrados a terceros proveedores de servicios de apoyo general, partícipes de los sistemas de pago, siempre que cuenten con la habilitación legal o contractual para ello, y se traten conforme a la ley aplicable y esta Política.

**q.** Consultar e incluir tus datos personales, financieros, comerciales, crediticios o transaccionales, en las bases de datos de otras empresas del Grupo **Nu**, con el objetivo de complementar y mejorar los procesos que **Nu** desarrolla internamente y son necesarios para el desarrollo de sus actividades comerciales.

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**r.** Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de **Nu**.

**s.** Realizar la transmisión o transferencia nacional e internacional de tus datos personales a terceros, incluidos aquellos con los que **Nu** desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social y debida prestación de los servicios ofrecidos a los titulares, así como también para desarrollar actividades de banca digital y pagos digitales, prevención del fraude y las suplantaciones, incluyendo otras compañías del Grupo **Nu**.

**t.** Realizar la transmisión o transferencia nacional e internacional de tus datos personales a aliados estratégicos y proveedores, incluidos aquellos con los que **Nu** ejecute actividades de mercadeo, publicidad, promociones, y actividades relacionadas con su objeto social, siempre de acuerdo con la normativa colombiana.

## 8.2. Prospectos de Clientes

**a.** Gestionar y administrar las comunicaciones publicitarias contigo, contacto para la realización de campañas de mercadeo, fidelización, incentivos, beneficios y/o adquisición de nuestros productos o servicios, directamente por parte de **Nu** o en conjunto con terceros aliados, a través de correo electrónico, la App Nu, SMS, nuestras redes sociales y por whatsapp a los datos de contacto que nos suministres.

**b.** Realizar investigaciones y análisis relativos a los productos y servicios que ofrecemos, con fines comerciales, estadísticos, de riesgos, mercado y de la operación del sistema financiero.

**c.** Realizar la transmisión o transferencia internacional de tus datos personales a aliados estratégicos y proveedores, incluidos aquellos con los que **Nu** ejecute actividades de mercadeo, publicidad, promociones, y actividades relacionadas con su objeto social, siempre de acuerdo con la normativa colombiana.

## 8.3. Candidatos a empleo

**a)** Dar trámite al proceso de evaluación y selección, para lo cual analizaremos tus datos de identificación, datos de contacto, ubicación personal y profesional, referencias personales y profesionales, y nivel académico para determinar tu aptitud conforme al perfil requerido.

**b)** La consulta y reporte en listas restrictivas y las listas vinculantes para Colombia, listas de personas expuestas políticamente y a operadores de información, para la prevención y mitigación de lavado de activos, financiación de terrorismo, corrupción, soborno transnacional, riesgos financieros, de suplantación y/o fraude.

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**c)** La consulta a información sobre tu historial financiero, comercial, crediticio ante operadores de bases de datos, e información relacionada con tu situación laboral e ingresos salariales en operadores de información crediticia, PILA, de seguridad social, administradoras de fondos y cesantías, actualización de tus datos o verificar tus datos.

### 8.4. Nubankers - Empleados

**a)** La consulta y reporte en listas restrictivas y las listas vinculantes para Colombia, listas de personas expuestas políticamente y a operadores de información, para la prevención y mitigación de lavado de activos, financiación de terrorismo, corrupción, soborno transnacional, riesgos financieros, de suplantación y/o fraude.

**b)** La consulta a información sobre tu historial financiero, comercial, crediticio ante operadores de bases de datos, e información relacionada con tu situación laboral e ingresos salariales en operadores de información crediticia, PILA, de seguridad social, administradoras de fondos y cesantías, actualización de tus datos o verificar tus datos.

**c)** Desarrollar y gestionar la relación laboral, como registro de días trabajados, incapacidades, vacaciones, permisos, realizar pagos conforme a la legislación laboral y tu contrato de trabajo, beneficios extralegales y otros conceptos, evaluaciones de desempeño,

**d)** Administración y control de acceso a instalaciones físicas, información de usuarios y contraseñas, acceso y uso de herramientas de trabajo y sistemas de información, y datos biométricos para validación de identidad. Recuerda que no estás obligado a entregar datos personales de carácter sensible.

**e)** Realizar los aportes y reportes al sistema de seguridad social. Esto puede incluir la información de tu núcleo familiar, y en caso de contener datos de menores de edad se dará aplicación a la autorización y el tratamiento correspondiente a los datos de esta naturaleza. Recuerda que no estás obligado a entregar datos sobre menores de edad.

**f)** Actividades de formación acordes a tu perfil, o en las cuales decidas participar, gestión de programas de beneficios, y actividades de prevención y administración de riegos profesionales.

**g)** Atender emergencias médicas, sanitarias o de carácter general que se puedan presentar en el sitio de trabajo o con ocasión de tus labores.

**h)** Compartir tus datos personales con terceros aliados que ofrezcan beneficios a Nuestros trabajadores activos.

**i)** Una vez finalizada tu relación laboral con **Nu**, podremos mantener en Nuestro archivo la información estrictamente necesaria para el cumplimiento de nuestras obligaciones legales como empleador.

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**j)** Realizar la transmisión o transferencia internacional de tus datos personales a terceros, incluidos aquellos con los que **Nu** desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social y debido cumplimiento de su rol de empleador, incluidas otras entidades legales del Grupo Nu.

### 8.5. Proveedores

**a)** Cumplir con las obligaciones derivadas de la relación jurídica o vínculo comercial que se tenga o se llegue a tener con **Nu**.

**b)** Como parte de la gestión de nuestras bases de datos, registrarlo como proveedor, aliado, y otro carácter que pueda tener con base en la relación jurídica o vínculo comercial que puedas tener con **Nu**.

**c)** La consulta y reporte en listas restrictivas y las listas vinculantes para Colombia, listas de personas expuestas políticamente y a operadores de información, para la prevención y mitigación de lavado de activos, financiación de terrorismo, corrupción, soborno transnacional, riesgos financieros, de suplantación y/o fraude.

**d)** La consulta a información sobre tu historial financiero, comercial, crediticio ante operadores de bases de datos, e información relacionada con pagos de seguridad social, administradoras de fondos y cesantías, actualización de tus datos o verificar datos.

**e)** Contactarte respecto de la ejecución de la relación jurídica o vínculo comercial que se tenga o se llegue a tener con **Nu**.

**f)** Realizar transacciones, cobros y pagos para el cumplimiento de las obligaciones contractuales con **Nu**.

**k)** Administración y control de acceso a instalaciones físicas, información de usuarios y contraseñas, acceso y uso de herramientas de trabajo y sistemas de información, y datos biométricos para validación de identidad. Recuerda que no estás obligado a entregar datos personales de carácter sensible.

**l)** Realizar la transmisión o transferencia internacional de tus datos personales a terceros, incluidos aquellos con los que **Nu** desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social y debido cumplimiento de su rol de contratante, incluidas otras entidades legales del Grupo Nu.

## 9. Autorización para el tratamiento de tus datos personales

#### 9.1 Autorización para el tratamiento de tus datos personales

Siempre trataremos tus datos personales conforme a tu autorización, salvo que exista una base legal legítima para dar tratamiento conforme al RGPD y el REPD.

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Una vez lo autorices, esta información la puedes entregar directamente a **Nu** o la podemos conseguir a través de operadores de información crediticia, centrales de riesgo u operadores de bases de datos personales y/o a través de proveedores de información a quienes hayas autorizado para la finalidad correspondiente. Nuestras consultas con terceros siempre estarán limitadas al alcance y finalidades del tratamiento de tus datos personales que autorices.

Tus datos personales serán tratados durante la vigencia de Nuestra relación contractual y comercial y estrictamente por el tiempo que sea necesario.

Tus datos personales serán tratados por **Nu** y podrán ser transmitidos o transferidos a otras entidades legales dentro y fuera del territorio nacional en los términos de la autorización para el tratamiento de los datos personales que otorgas, para efectos de prestar Nuestros servicios.

Recuerda que no estás obligado a entregar tu autorización para el tratamiento de los datos personales, ni a responder preguntas sobre datos sensibles o de menores de edad. Sin tu información personal no podremos prestarte los servicios, pero es tu elección decidir si otorgas o no la autorización para el tratamiento de tus datos personales.

Además, para el uso de la App Nu, es importante que actives la funcionalidad de geolocalización en tu dispositivo. Estos datos se utilizarán para las finalidades descritas en esta Política. La geolocalización solo se activará mientras uses la App, según la configuración de tu dispositivo.

Cuando decidas cancelar los servicios con **Nu**, la **Compañía** mantendrá almacenados tus datos personales exclusivamente para cumplir con nuestras obligaciones legales y contractuales, y solo aquella información que sea requerida.

Tus datos personales serán tratados de forma automatizada a través de la App Nu, y en Nuestros soportes lógicos y tecnológicos dispuestos para el correcto y seguro tratamiento de tus datos personales. Así mismo, al momento de realizar análisis sobre estos datos es posible que Nuestros empleados, contratistas o aliados realicen consultas manuales sobre tus datos, pero siempre se mantendrán bajo Nuestros estándares de seguridad de la información. Consulta la sección 10.3 sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial.

**9.2 Tratamiento de datos sensibles**

Solo trataremos datos personales sensibles para lo estrictamente necesario, solicitando el consentimiento previo, expreso e informado a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) e informándoles sobre la finalidad exclusiva para su tratamiento.

**Nu** siempre:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

➔Te Informará que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
➔Te Informará de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de tratamiento son de carácter sensible, la finalidad aplicada, y obtener tu consentimiento explícito.
➔No condicionará ninguna actividad a que nos suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

Ten en cuenta que no estás en obligación de entregarnos tus datos personales sensibles (por ejemplo, tus datos biométricos) y que su entrega es facultativa. Sin embargo, también ten en cuenta que **Nu** utiliza tus datos biométricos para confirmaciones de seguridad de Nuestros productos, entonces, tu afiliación como cliente podrá dificultarse si decides no entregar esta información.

**9.3 Tratamiento de datos personales y sistemas de inteligencia artificial**

**Nu** puede hacer uso de herramientas de inteligencia artificial en el tratamiento de tus datos personales. El uso de las herramientas de inteligencia artificial estará sujeto a Nuestros principios corporativos y los principios del RGPD y REPD, resaltando la privacidad por diseño y por defecto, la seguridad y la responsabilidad demostrada en el uso, diseño y administración de estos sistemas.

**Nu** realizará un análisis del impacto en privacidad y protección de datos personales respecto de estos sistemas, de forma tal que no se traten datos personales en niveles de riesgo no aceptables. Así mismo contará con procedimientos y herramientas de supervisión, y validación humana en las decisiones que se adopten.

Para estos efectos, de conformidad con la Circular 002 de 2024 de la SIC, el tratamiento de los datos personales en sistemas de inteligencia artificial estará sujeto a los siguientes lineamientos:

➔ **Ponderación de los principios del RGPD y REPD**: Se realizará una ponderación entre la idoneidad, necesidad, razonabilidad y proporcionalidad del uso de datos personales en sistemas de inteligencia artificial, para siempre salvaguardar el derecho de Habeas Data.

➔ **Enfoque preventivo**: **Nu** se abstendrá de realizar el tratamiento de datos personales, cuando no exista certeza sobre el resultado y afectaciones al derecho de Habeas Data.

➔ **Identificación y mitigación de Riesgos: Nu** siempre realizará una identificación y validación de los riesgos. Esto incluye el análisis a través de estudios internos. Adoptaremos las medidas pertinentes, eficientes y demostrables para velar por tus derechos.

➔ **Veracidad y actualidad del dato:** Los datos siempre serán veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.

➔ **Seguridad:** Adoptaremos las medidas tecnológicas, humanas, administrativas, físicas, contractuales y

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

necesarias para salvaguardar tu derecho de Habeas Data.

➔ **Acceso y circulación restringida:** Solo trataremos los datos personales que nos autorices y para las finalidades descritas en esta Política.

## 10. Transmisión y transferencia de tus datos personales

**10.1 Nu** podrá transmitir o transferir tus datos personales dentro o fuera de Colombia (entre otros, a Brasil, la Unión Europea y Estados Unidos) con:

➔Sus compañías controlantes, afiliadas o subsidiarias, cuando sea necesario para la prestación de sus servicios y para finalidades de resguardo centralizado de la información, también para fines estadísticos y de registro histórico de clientes; para eventuales investigaciones de fraude o suplantación, actividades criminales y para la realización de investigaciones y exámenes sobre Nuestros productos y servicios (actuales o futuros); cuando sean necesarios para la prestación de los servicios propios de la respectiva compañía controladora, afiliada o subsidiaria;

➔Operadores de información y centrales de información: para consultar, solicitar y reportar información sobre tu historial crediticio, financiero y comercial e información de contacto, datos financieros e información relacionada con tu situación laboral; consultar y reportar tu información a listas restrictivas y listas de personas expuestas políticamente, para la prevención y mitigación de lavado de activos, financiación de terrorismo, riesgos financieros y de suplantación y fraude; reportar el cumplimiento o incumplimiento de tus obligaciones con **Nu**; y para compartir tus datos de contacto y otros datos que hayas entregado a **Nu**, para fines de gestión de riesgo financiero y crediticio;

➔Autoridades, organismos o entidades gubernamentales: para el cumplimiento de obligaciones previstas en la legislación aplicable y/o en cumplimiento de requerimientos efectuados por las mismas;

➔Empresas de cobranza: para realizar cobros judiciales o extrajudiciales de tus obligaciones financieras en mora;

➔Terceros no relacionados (prestadores de servicios en su calidad de encargados o también conocidos como procesadores de datos de **Nu**), con la finalidad exclusiva de asistir a **Nu** en la prestación de sus servicios conforme a las finalidades de esta Política; y

➔Terceros no relacionados (incluso entidades financieras vigiladas) y autoridades competentes, con la finalidad de investigar o prevenir eventuales casos de fraude, suplantación o posibles conductas delictivas.

**10.2** Para realizar una transmisión de tus datos personales a terceros encargados ubicados en Colombia o en el exterior, debe existir (a) una autorización previa, expresa e informada por parte suya, o (b) un contrato de transmisión de datos personales que contenga por lo menos lo siguiente:

(i) Los alcances de las obligaciones del encargado del tratamiento de datos personales.
(ii) Las actividades que el encargado deberá realizar por Nuestra cuenta con tu información personal.
(iii) Las obligaciones del encargado con respecto al titular y **Nu.**
(iv) La obligación del encargado de dar cumplimiento a las obligaciones contempladas en el aviso de privacidad y el manual interno de políticas y Nuestros procedimientos.

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

(v) La obligación del encargado de realizar el tratamiento de los datos personales de acuerdo con las finalidades autorizadas por los titulares y con legislación aplicable.
(vi) La obligación del encargado de dar tratamiento, por cuenta del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
(vii) La obligación del encargado de salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
(viii) La obligación del encargado de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

**10.3** La transferencia de tus datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización previa, expresa e informada del titular, y el país cuente con un nivel adecuado de protección de datos personales de conformidad con la SIC. Sin embargo, cuando ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias se podrá enviar los datos personales a países que no cuenten con un nivel adecuado de protección de datos personales:

(i) Se tenga la autorización previa, expresa, informada e inequívoca del titular;
(ii) Intercambio de datos personales de carácter médico cuando exista una emergencia que así lo exija;
(iii) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
(iv) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
(v) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular;
(vi) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
(vii) Cuando la SIC emita una declaración de conformidad.

## 11. Tratamiento de Datos de Niños, Niñas y Adolescentes

**Nu** podrá tratar datos personales de niños, niñas y adolescentes de edad que sean estrictamente necesarios que sean suministrados bajo autorización previa, expresa e informada por el padre, tutor o representante legal del menor.

El tratamiento se realizará respetando el mejor interés de los niños, niñas y adolescentes, así como la garantía de sus derechos fundamentales, bajo medidas especiales de seguridad correspondiendo a la naturaleza de los datos personales.

La opinión del menor será valorada de conformidad con la madurez, autonomía y capacidad de entendimiento del asunto.

## 12. Seguridad y Confidencialidad de tus datos personales

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Con el fin de cumplir con el principio de seguridad, implementamos mecanismos internos de seguridad de la información para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, que son de obligatorio acatamiento por parte de los destinatarios de esta Política. Las principales medidas de seguridad son:

a) Emplear medios de cifrado al recopilar o transferir información reservada y datos personales, por ejemplo, los datos patrimoniales (ejemplo: datos de las tarjetas de crédito);
b) Restringir el acceso físico a nuestras instalaciones;
c) Restringir el acceso a Nuestros sistemas informáticos a través de medidas robustas, en los cuales alojamos y tratamos la información que recopilamos sobre ti;
d) Garantizar que nosotros y Nuestros socios comerciales implementamos medidas de seguridad adecuadas para mantener la integridad de la información personal; y
e) Destruir la información personal o desvincularla del titular, siempre que lo exija la legislación en la materia o ejerzas tu derecho de supresión de los datos o autorización para el tratamiento, dentro de los límites legales.

## 13. ¿Cuáles son tus derechos como titular de datos personales?

Como titular de tus datos personales almacenados en las bases de datos de **Nu**, **tienes los siguientes derechos**, además de otros que estén consagrados en la Constitución Política de Colombia, el RGPD, el REPD y otras disposiciones:

**a) Ser informado** sobre el tratamiento al cual serán sometidos tus datos personales, y la forma como han sido tratados por **Nu** en cualquier momento a través de Nuestros canales de contacto.

**b) Acceder y conocer de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.** El acceso está permitido solamente a los titulares de datos personales que correspondan a personas naturales, previa acreditación de su identidad como titular, legitimidad, o capacidad de tu representante legal, poniendo a disposición tuya, sin costo alguno, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular. El acceso se garantizará sujeto a los límites establecidos en el RGPD y el REPD.

**c) Consulta.** En tu calidad de titular puedes consultar tus datos personales que se encuentren en nuestras bases de datos. Por ello, garantizamos tu derecho de consulta conforme a las normas aplicables. Para efectos con la consulta, realizaremos una autenticación que permita identificarte de manera segura antes de revelar cualquier información de carácter personal.

**d) Rectificar y actualizar.** La **Compañía** se obliga a rectificar y actualizar tu información personal incompleta o inexacta de conformidad con el procedimiento y los términos señalados en la Política. Al respecto, tendremos en cuenta lo siguiente: (i). En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, debes indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

(ii). Tenemos plena libertad de habilitar mecanismos que faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando lo beneficien como titular de los datos personales. En consecuencia, podremos habilitar medios electrónicos u otros que consideremos pertinentes y seguros para un mejor ejercicio de tus derechos.

e) **Solicitar prueba de la autorización.** Tienes derecho a solicitar prueba de tu autorización o consentimiento para el tratamiento de tus datos personales sin costo alguno a través de Nuestros canales de atención. Es importante que tengas en cuenta que existen algunas excepciones en las cuales no se requiere de tu autorización como emergencia médica o sanitaria, datos públicos, requerimiento de entidades administrativas o jueces por lo cual en estos casos si tus datos se trataron de esta forma no tendremos copia de la autorización. Sin embargo, es algo excepcional.

f) **Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-) y la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC-) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.** Puedes presentar ante la SIC, quejas y reclamos por posibles infracciones del RGPD y las normas que lo reglamentan respecto a tus datos personales. Respecto al tratamiento de tus datos personales de contenido crediticio, financiero, comercial, de servicios y proveniente de terceros países y gestiones de cobranza puedes presentar quejas y reclamos ante la SFC por infracciones al REPD.

g) **Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.** Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

h) **Revocar la autorización y/o supresión de tus datos personales.** Puedes revocar la autorización o consentimiento que habilita a **Nu** a tratar tus datos personales y/o solicitar la supresión de tus datos personales, **excepto** cuando exista algún deber legal o contractual de que tus datos personales permanezcan en las bases de datos de **Nu**.

Recuerda que **Nu** almacenará tus datos personales por el tiempo que sea necesario de acuerdo con la finalidad para la cual te fueron solicitados. En todo caso, se respetarán los tiempos especiales que sean regulados por las normas que nos resulten aplicables.

## 14. ¿Cómo puedes ejercer tus derechos de Habeas Data?

14.1. En desarrollo de la garantía constitucional de Habeas Data, tus derechos pueden ser ejercidos por:

i. El titular de los datos personales,
ii. Los causahabientes de los titulares quienes deberán acreditar dicha calidad,
iii. Por el representante legal o apoderado del titular de la información, quien deberá acreditar dicha calidad y/o,
iv. Por quienes ejerzan la representación legal del menor, quienes deberán acreditar dicha calidad.

14.2. Así, en cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, la Compañía presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de tus derechos. En todo momento puedes

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ejercer tus derechos antes descritos, enviando una solicitud a Nuestro Departamento de Datos Personales (Departamento Legal) al correo electrónico: **ayuda@nu.com.co** El asunto de la solicitud debe ir señalada como "*Ejercicio Derechos Habeas Data*" y debe contener lo siguiente:

i. Tu nombre completo y apellidos;
ii. Datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto);
iii. Medios para recibir respuesta a su solicitud;
iv. Los documentos que acrediten tu identidad o, en su caso, la representación legal de aquella persona que ejerza el derecho en tu nombre;
v. Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del hecho que deseas ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocar, suprimir, acceder a la información);
vi. Firma (si aplica) y Número de identificación, y
vii. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de tus datos personales.

14.3. En cada caso en el canal de atención se indicará la información necesaria para dar trámite al ejercicio de tus derechos.

(i) Consultas

Podrás presentar una consulta para conocer tu información personal que reposa en cualquier base de datos de **Nu**.

**Nu** te comunicará la decisión a tu consulta en un plazo máximo de **diez (10) días hábiles** una vez recibida tu consulta. Cuando no sea posible atender la consulta en este plazo, te informaremos señalando los motivos de la demora y se atenderá en un plazo adicional no mayor a **cinco (5) días hábiles**.

(ii) Reclamos (rectificación, actualización, supresión o revocación)

Cuando consideres que tu información contenida en una base de datos de **Nu** debe ser objeto de corrección, actualización, supresión o revocatoria, o adviertas un posible incumplimiento respecto del tratamiento de tus datos personales podrás presentar un reclamo.

Daremos respuesta a tu reclamo dentro de los **quince (15) días hábiles** a partir de la fecha en la que recibas tu solicitud. Cuando no sea posible atender la consulta en este plazo, te informaremos señalando los motivos de la demora y se atenderá en un plazo adicional no mayor a **(8) días hábiles**.

En caso de que el reclamo sea incompleto, te comunicaremos dentro de los **cinco (5) días hábiles** para que corrijas, aclares o subsanes tu solicitud. En este caso, tendrás **dos (2) meses** para subsanar tu solicitud o de lo contrario se entenderá que desististe de tu reclamo o consulta.

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cuando no seamos la entidad competente para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se te informará de dicha situación.

Informaremos a los operadores de bases de datos sobre tu reclamo dentro de dos (2) días hábiles siguientes, incluyendo la leyenda "*reclamo en trámite*". Así mismo se procederá al existe una acción de tutela caso en el cual se incluirá la leyenda "*Información en discusión judicial*".

En caso de solicitar la supresión de tus datos personales, **Nu** analizará tu solicitud y verificará si es procedente, en tanto exista un deber contractual o legal de permanecer en la base de datos. Así mismo, respecto de la revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales **Nu** analizará si existe un deber contractual o legal de permanecer en la base de datos.

En caso de que no los podamos eliminar por completo tus datos personales, por existir una obligación legal o contractual o para fines de defensa judicial (actual o futura), tomaremos las medidas necesarias para minimizar tu asociación con los datos personales y únicamente los trataremos para fines estrictamente relacionados con el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, y de defensa judicial.

Todas las referencias a la supresión de datos personales y revocatoria de la autorización se aplican también a los encargados de datos personales contratados por **Nu** que tengan acceso a tus datos personales.

(iii) Suplantaciones

En el caso de que consideres ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el código penal puedes presentar una petición de corrección adjuntando los soportes correspondientes. Una vez se reciba la solicitud, dentro de los diez (10) días siguientes cotejaremos los documentos e información en Nuestros sistemas, con los documentos e información que nos compartas en tu solicitud, los cuales se tendrán como prueba sumaria para probar la falsedad. En caso de validarse la presunta suplantación se incluirá la leyenda "*víctima de falsedad personal*".

Al enviar tu solicitud a **ayuda@nu.com.co**, autorizas a **Nu** para dar respuesta por ese mismo medio, salvo que nos indiques otro medio de comunicación.

Es tu responsabilidad comunicar cualquier cambio en tus datos personales para que sea tomado en cuenta y mantener tus datos debidamente actualizados, con la finalidad de asegurar la calidad de los datos personales y garantizar que sean exactos.

## 15. ¿Cuáles son los deberes y obligaciones de Nu?

**Nu** como responsable del tratamiento de datos personales cumple con los deberes y obligaciones establecidos en las normas aplicables:

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data;
b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
f) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
g) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
h) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley y esta Política;
j) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley, para la atención de consultas y reclamos;
k) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
l) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a tus datos;
m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares;
n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la autoridad de protección de datos personales.

## 16. Uso de cookies

En el Nuestro Sitio Web www.nu.com.co usamos cookies funcionales. Las cookies utilizadas por **Nu** nos permiten recopilar, analizar y conservar información electrónica relacionada con las visitas a Nuestro sitio web. Las cookies que usamos permiten recabar esta información de forma automática en el momento mismo en que accedes a Nuestro Sitio Web y a Nuestros servicios electrónicos; sin embargo, estas no permiten identificar individualmente a las personas que nos visitan. Para obtener información más detallada acerca de las cookies y la forma en que puedes deshabilitarlas en función de tu navegador y sistema operativo, te recomendamos que visites el sitio web **allaboutcookies.org**, en el que explican paso a paso cómo deshabilitarlas. Ten en cuenta que, si desactivas las cookies o impides su instalación, es posible que no puedas usar de manera completa algunas funciones de Nuestra página web.

La información que se recopila mediante las cookies se encuentra cifrada y no será utilizada para identificar y/o revelar la información del cliente. De igual forma, no se recopilan datos de los clientes, tales como:

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Número de tarjetas débito o crédito, u otra información de carácter financiero o crediticio.

## 17. Actualizaciones de la Política

En caso de que modifiquemos o actualicemos esta Política, estos se publicarán en Nuestro Sitio Web (www.nu.com.co) y te lo haremos saber por medio de tu correo electrónico y/o un aviso destacado, antes de que el cambio entre en vigencia y actualice la "fecha de vigencia" de esta Política y obtendremos un Nuevo consentimiento cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, de conformidad con el artículo 5 del Decreto 1377 de 2013.

En todo momento, podrás solicitar la última versión de esta Política, es decir, la vigente al momento de tu consulta, a Nuestro Departamento de Datos Personales (Área Legal) a través de la dirección electrónica **ayuda@nu.com.co**.

También podrás acceder a la última versión de esta Política a través de Nuestro Sitio Web www.nu.com.co, sección Política de Tratamiento de Datos.

En caso de no estar de acuerdo con los cambios efectuados, siéntete libre de ejercer tu derecho de habeas data a través de los canales establecidos en esta Política.

## 18. Fecha de inicio de vigencia

**Nu** almacenará tus datos personales y mantendrá vigente la base de datos por el tiempo que sea necesario de acuerdo con la finalidad para la cual te fueron solicitados. En todo caso, se respetarán los tiempos especiales que sean requeridos según las normas que resulten aplicables.

La versión actualizada de la Política, que encontrarás en Nuestro Sitio Web www.nu.com.co, regirá el uso de tu información personal. Si realizamos cambios para reflejar Nuevas prácticas o requisitos legales, te informaremos a través de Nuestra web, correo electrónico del titular u otros canales adecuados, indicando la fecha en que los cambios serán efectivos.

Recuerda que esta política tuvo su última actualización el 5 de mayo de 2025, fecha en la cual entró en vigencia la presente versión.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

## ANEXO 1
## DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Con el objetivo de ayudarte a determinar de forma clara y sencilla el significado del vocablo técnico utilizado en la Política de Tratamiento de Datos Personales de **Nu**, se entenderán como tales siguientes conceptos:

**a)** **App Nu.** Se refiere a la aplicación móvil "Nu" administrada por Nu y en la que se encuentran disponibles los productos de **Nu.**

**b)** **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**c)** **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**d)** **Consentimiento del titular:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal autoriza a un tercero a tratar sus datos personales.

**e)** **Consulta:** El derecho de los Titulares o sus causahabientes a consultar los Datos Personales del Titular que repose en cualquier base de datos. El responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento deberán suministrar la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

**f)** **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**g)** **Dato público:** Es el dato que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley colombiana. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, gacetas y boletines judiciales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

**h)** **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

**i)** **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**j)** **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

vida sexual, y los datos biométricos, tales como fotografías, grabaciones de sistemas de videovigilancia entre otros.

**k)** **Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

**l)** **Fuente:** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular suministra estos datos a un operador de información quien a su vez los entregará al usuario final.

**m)** **Grupo Nu**: Es el grupo de entidades legales asociadas a Nu Holdings LTD, al cual pertenece **Nu**.

**n)** **Habeas Data**: Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.

**o)** **Nu** o **Compañía:** Es Nu. Colombia Compañía de Financiamiento S.A., sociedad comercial identificada con NIT. 901.658.107-2.

**p)** **PGPPD:** Programa Global de Privacidad y Protección de Datos Personales del Grupo Nu.

**q)** **Política:** Es la Política de Tratamiento de Datos Personales de **Nu.**

**r)** **Reclamo**: Es el ejercicio del derecho a corregir, actualizar o suprimir, datos personales, o solicitar que los mismos sean tratados conforme a los principios que los tutelan, las leyes estatutarias y reglamentos aplicables, y los procedimientos establecidos en este Manual.

**s)** **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.

**t)** **RGPD**: Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1581 de 2012, Ley 2300 de 2023, Decreto 1074 de 2015, el Título V de la Circular Única de la SIC y las instrucciones que emita la SFC.

**u)** **REPD**: Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1266 de 2008, Ley 2300 de 2023, Decreto 1074 de 2015 el Título V de la Circular Única de la SIC y las instrucciones que emita la SFC.

**v)** **SIC**: Superintendencia de Industria y Comercio.

**w)** **Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato:** es una infraestructura tecnológica y operativa que, a través de políticas, reglas, acuerdos y herramientas como software, equipos y sistemas de comunicación, permite realizar transferencias o pagos entre cuentas de entidades financieras

Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de manera inmediata. Esta infraestructura puede ser administrada por entidades privadas y/o por el Banco de la República (Bre-B).

**x)** **SFC**: Superintendencia Financiera de Colombia.

**y)** **Sitio Web:** Se refiere al sitio web de **Nu** que se encuentra alojada en el dominio www.nu.com.co.

**z)** **Tratamiento:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.

**aa)** **Titular de los Datos Personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

**bb)** **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la Ley 1266 de 2008, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.